

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Ojek Online Grab di wilayah Tulungagung” ini ditulis oleh Siti Candra Wulan, 17402153363, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Di bimbing oleh bapak Dr. Ali Mauludi, AC., M.A.

Kemajuan teknologi saat ini yang berkembang dengan sangat pesat mendorong transportasi dan informasi dalam berbagai bidang, sehingga membuat kemudahan bagi semua orang untuk dapat mengakses apapun dalam genggaman, hal ini pula yang menyebabkan berkembangnya jasa transportasi yang ada di Indonesia. Oleh karena itu, agar dapat memuaskan konsumen salah satunya dapat dilakukan dengan penciptaan produk baru yang ditawarkan dan memaksimalkan kualitas pelayanan, mematok harga yang sesuai dengan jasa ataupun melakukan promosi dengan harapan dengan memberikan pelayanan tersebut akan menciptakan sebuah kepuasan konsumen.

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi ojek online Grab di Tulungagung ? (2) Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi ojek online Grab di Tulungagung ? (3) Apakah promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi ojek online Grab di Tulungagung ? (4) Apakah kualitas pelayanan, harga, promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi ojek online Grab di Tulungagung ?

Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini merupakan penelitian asosiatif (hubungan) dengan metode analisis kuantitatif. Dalam penelitian ini, analisis data menggunakan model regresi linier berganda. Sebelum melakukan analisis regresi dilakukan uji validitas dan reabilitas, normalitas data, uji asumsi klasik baik itu multikolinieritas, heterokedastisitas dan autokorelasi, sehingga bisa mendapatkan nilai yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi ojek online Grab di Tulungagung. Variabel harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi ojek online Grab di Tulungagung. Variabel Promosi berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi ojek online Grab di Tulungagung. Variabel kualitas pelayanan, Harga, Promosi menunjukkan bahwa secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan. Harga, Promosi, Kepuasan konsumen

ABSTRACT

The thesis entitled "Service Quality, Price, Promotion for Satisfaction of Consumer Ojek Online Grab Transportation Services in the Tulungagung area" was written by Siti Candra Wulan, 17402153363, Faculty of Economics and Business Islam, Department of Islamic Economics, Tulungagung State Islamic Institute. Guided by Mr. Dr. Ali Mauludi, AC., M.A.

Current technological advances that are developing very rapidly encourage transportation and information in various fields, making it easy for everyone to be able to access anything in their hands, this also causes the development of transportation services in Indonesia. Therefore, in order to satisfy consumers one of them can be done by creating new products offered and maximizing the quality of services, fixing prices according to services or conducting promotions in the hope that providing these services will create a customer satisfaction.

The formulation of the problem in this thesis is (1) Does service quality affect consumer satisfaction in the online motorcycle taxi Grab transportation service in tulungagung? (2) Does the price affect consumer satisfaction in the online Grab motorcycle transportation services in Tulungagung? (3) Does promotion affect consumer satisfaction with Grab's online motorcycle transportation services in Tulungagung? (4) Does service quality, price, promotion affect the customer satisfaction of Grab's online motorcycle transportation services in Tulungagung?

The approach of this research is quantitative. The type of research used in this study is associative research (relationship) with quantitative analysis methods. In this study, data analysis used multiple linear regression models. Before conducting a regression analysis, the validity and reliability test, the normality of the data, the classic assumption test, both multicollinearity, heterocedasticity and autocorrelation, so that they can get good grades.

Based on the results of the research conducted, it shows that service quality variables have a significant positive effect on customer satisfaction on Grab online motorcycle transportation services in Tulungagung. Price variables have a significant positive effect on customer satisfaction on Grab online motorcycle transportation services in Tulungagung. Promotion Variables have a significant negative effect on customer satisfaction on Grab online motorcycle transportation services in Tulungagung. Service quality variables, prices, promotions show that together have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality. Price, Promotion, Consumer Satisfaction